

## I 東京都全体（東京都・区市町村）

### 1 相談の概要

#### (1) 相談件数は前年度から約1万5千件減少し、総件数は約13万7千件（P. 3）

平成18年度の東京都内の相談件数は136,692件となり、前年度と比較すると14,832件の減少（9.8%減）であった。そのうち東京都受付件数が38,449件（構成比28.1%）、区市町村受付件数が98,243件（同71.9%）であった。

#### (2) 架空・不当請求に関する相談は減少傾向にあるが、依然として全相談の2割を占める（P. 56）

架空・不当請求に関する相談は、前年度に引き続き減少している。相談件数は、30,538件で前年度（45,241件）と比較すると14,703件の減少（32.5%減）であった。しかし、依然として全相談件数の2割（22.3%）を占めている。架空・不当請求の相談のうち、有料サイト等の利用料金に関連したものが約7割を占めている。その他、商品を特定しない総合消費料金や債権等といった名目での架空・不当請求や「フリーローン・サラ金」に関するものがある。

#### (3) 「通信販売」は引き続き減少（P. 23）

販売購入形態別に構成比をみると、「店舗購入」が32.3%、「通信販売」が30.1%、「訪問販売」が12.2%、「電話勧誘販売」が4.0%という順になっている。有料サイト等利用料金の架空・不当請求に関する相談が減少したことにより、「通信販売」の占める割合が、前年度（36.8%）に比べて6.7ポイント減少している。対して「店舗購入」、「マルチ（まがい）商法」、「ネガティブオプション」、「他の無店舗」では相談件数、構成比とも増加が見られた。

#### (4) 相談方法は「電話」89.5%、相談区分は「苦情」が94.0%を占める（P. 6）

相談方法別にみると「電話」が89.5%、「来所」が10.3%、「文書」が0.2%である。相談区分別では、「苦情」が94.0%、「問合せ」が5.9%、「要望」が0.1%となっている。

#### (5) 相談者、契約当事者とも、30歳代以下の比率が減少し、40歳代以上の比率が増加（P. 7/P. 9）

相談者、契約当事者の属性をみると、いずれも年代別では、30歳代が最も多く約2割を占める。前年度と比べると、相談者、契約当事者とも、30歳代以下の比率が減少し、40歳代以上の比率が増加している。

性別では、相談者では前年度に引き続き「女性」（54.3%）が「男性」（42.4%）を上回っている。契約当事者では、「女性」（48.1%）が「男性」（46.8%）を上回り、前年度と順位が逆転した。

#### (6) 「運輸・通信サービス」は減少し、「金融・保険サービス」が増加（P. 10）

商品・役務の大分類別相談件数を見ると、最も相談が多かったのは前年度に引き続き「運輸・通信サービス」（30,954件）であるが、架空・不当請求に関する相談が減少したため、前年度（42,882件）から大きく減少した。第2位は「金融・保険サービス」（19,270件）であり、金融商品や保険、フリーローン・サラ金に関する相談が増加したことにより、前年度（17,388件）に比べて増加している。第3位は「土地・建物・設備」（16,740件）で、住宅リフォーム工事に関する相談が減少したため、前年度（18,802件）に比べて減少した。

(7) 「契約・解約」の相談が約8割 (P. 11)

相談内容別に見ると、「契約・解約」が圧倒的に多く、全相談件数の79.4%を占めている。次に「販売方法」が36.8%、「価格・料金」が15.7%、「品質・機能・役務品質」が11.2%、「接客対応」が10.5%と続いている。

(8) 「役務(サービス)」の相談比率が減少 (P. 16)

相談を商品と役務(サービス)に分けると、「商品」に関する相談が41,839件(30.6%)、「役務(サービス)」に関する相談が89,318件(65.3%)である。「役務(サービス)」に関する相談の割合は、前年度(69.2%)から3.9ポイント減少している。

(9) 増加が顕著な相談 (P. 19/P. 48/P. 50/P. 66/P. 68/P. 69)

増加が顕著な相談は、商品・役務別(中分類)では、「フリーローン・サラ金」(757件増)、「株」(394件増)、「損害保険」(340件増)、「移動電話サービス」(277件増)などである。「フリーローン・サラ金」では、多重債務や金利・利息に関する相談が多い。「株」に関する相談では、昨年度に引き続き未公開株に関する相談が約8割を占めており、「必ず上場するといわれて未公開株を購入したが期日になっても上場しない」といった相談が多く寄せられている。「損害保険」では、保険会社の不払い問題等が社会問題化した影響もあり、火災保険料の過払いや自動車保険の補償についての相談が増加した。「移動電話サービス」では、携帯電話料金やサービス内容に関する相談が急増した。これは平成18年10月から開始されたナンバーポータビリティ制度をきっかけに新しいサービス等が提供されるようになったことが一因と考えられる。

販売方法別にみると、利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する「利殖商法」(208件増)に関する相談や、閉め切った会場等に人を集めたただ同然で日用品等を配って雰囲気盛り上げた後、最終的に高額な商品売りつける「SF商法」(181件増)に関する相談が、いずれも高齢者を中心に増加している。

その他、「多重債務」に関する相談が1,088件増加した。

また「危害」に関する相談は117件増、「危険」に関する相談は40件増といずれも前年度に比べて増加している。